



หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองระบบการจัดการ

18 กันยายน 2569

เอกสาร : หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองระบบการจัดการ	
โดย : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	หน้า 2

ประวัติการปรับปรุงเอกสาร

[illegible]

เอกสาร : หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองระบบการจัดการ	
โดย : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	หน้า 3

คำนำ

ตามที่พระราชบัญญัติสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2562 กำหนดให้สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ สพอ. มีหน้าที่และอำนาจในการวิเคราะห์และรับรองความสอดคล้องและความถูกต้องตามมาตรฐาน หรือตามมาตรการ หรือกลไกการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ดังนั้น สพอ. จึงได้จัดทำเอกสารข้อกำหนดเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการโอนการรับรองจากหน่วยรับรองอื่น เพื่อให้หน่วยงาน องค์กร หรือบุคคลที่ประสงค์จะโอนการรับรองมายัง สพอ. ได้รับทราบหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขสำหรับการโอนการรับรองจากหน่วยรับรองอื่นตามที่ สพอ. กำหนด

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

18 กันยายน 2569

เอกสาร : หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองระบบการจัดการ	
โดย : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	หน้า 4

สารบัญ

	หน้า
1. บทนำ	5
1.1 ขอบข่าย	5
1.2 คำนิยาม	5
2. หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข	7
2.1 คุณสมบัติของผู้ยื่นคำขอ	7
2.2 ขอบข่าย พื้นที่ และภาษาที่ใช้ในการตรวจประเมิน	7
2.3 การยื่นคำขอรับการรับรอง และการรับรอง	7
2.4 เงื่อนไขสำหรับผู้ได้รับการรับรอง	10
2.5 การตรวจติดตามผล และการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุ	11
2.6 การขยายหรือลดขอบข่ายการรับรอง การพักใช้ การเพิกถอน และการยกเลิกการรับรอง	12
2.7 การอุทธรณ์ การร้องเรียน	13
2.8 การรักษาความลับ	14
2.9 การแจ้งการเปลี่ยนแปลง	14
2.10 อื่น ๆ	14
2.11 อัตราค่าธรรมเนียม	15

เอกสาร : หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองระบบการจัดการ	
โดย : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	หน้า 5

หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองระบบการจัดการ

1. บทนำ

1.1 ขอบข่าย

เอกสารนี้กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรอง ซึ่งจะครอบคลุม คุณสมบัติของผู้ยื่นคำขอ ขั้นตอนการยื่นคำขอและการรับรอง เงื่อนไขสำหรับผู้ได้รับการรับรอง การเพิ่ม/การลดขอบข่าย การพักใช้ การเพิกถอนการรับรอง การยกเลิกการรับรอง การอุทธรณ์ การร้องเรียน การรักษาความลับ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการรับรองระบบการจัดการ

1.2 คำนิยาม

ความหมายของคำที่ใช้ในเอกสารนี้ให้เป็นไปตามคำนิยามต่อไปนี้

- **สำนักงาน** หมายถึง สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
- **ผู้ยื่นคำขอ (Applicant)** หมายถึง บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่ประสงค์ขอให้มีการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง
- **ผู้รับการตรวจประเมิน (Auditee)** หมายถึง ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรองที่เข้ารับการตรวจประเมิน
- **ผู้ได้รับการรับรอง** หมายถึง ผู้ยื่นคำขอที่ผ่านการตรวจประเมิน และได้รับการรับรองจากสำนักงาน
- **ผู้ตัดสินใจการรับรอง** หมายถึง ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสำนักงานเพื่อพิจารณาตัดสินให้การรับรอง การคงไว้ เพิ่ม/ลดขอบข่าย การต่ออายุ ยกเลิกการรับรอง
- **คณะกรรมการพักใช้ เพิกถอน** หมายถึง คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้อำนวยการสำนักงานเพื่อพิจารณาการพักใช้ การเพิกถอนการรับรอง
- **ระบบการจัดการ** หมายถึง ระบบการจัดการที่องค์กรผู้ยื่นคำขอนำไปปฏิบัติ ซึ่งได้แก่ ระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ระบบ ISMS ตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001 และระบบการจัดการอื่น ๆ ที่สำนักงานจะให้การรับรองในอนาคต
- **องค์กรหลายสาขา (Multi site organization)** หมายถึง องค์กรที่ดำเนินธุรกิจมีเครือข่ายหรือสาขาที่เป็นนิติบุคคลเดียวกันหรือไม่ก็ได้ โดยมีสำนักงานส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินการวางแผน ควบคุม จัดการแก่งานหน่วยงานเครือข่ายหรือสาขา ในกรณีที่เครือข่ายหรือสาขาไม่เป็นนิติบุคคลเดียวกับสำนักงานส่วนกลาง ต้องมีสัญญาหรือนิติกรรมใด ๆ ที่แสดงว่าสำนักงานส่วนกลางมีอำนาจในการตรวจติดตาม และดำเนินการแก้ไขในเครือข่ายหรือสาขาต่าง ๆ ได้
- **สถานที่ ดำเนินการชั่วคราว (Temporary site)** หมายถึง สถานที่ชั่วคราวที่อยู่ในขอบข่ายการรับรอง และสถานที่อื่นนอกเหนือจากสถานที่ที่ระบุในเอกสารการรับรอง ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ ภายในขอบข่ายการรับรองถูกนำไปปฏิบัติเป็นระยะเวลาหนึ่ง โดยสถานที่เหล่านี้อาจมีตั้งแต่สถานที่จัดการโครงการขนาดใหญ่ไปจนถึงสถานที่ให้บริการหรือติดตั้งขนาดเล็ก
- **หนังสือรับรอง (Certificate)** หมายถึง หนังสือรับรองที่สำนักงานออกให้ผู้ได้รับการรับรอง
- **การตรวจประเมินขั้นตอนที่ 1 (Stage 1 audit)** หมายถึง การตรวจประเมินเบื้องต้นและการประเมินเอกสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจประเมินความพร้อมขององค์กรทั้งทางด้านเอกสาร ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดของระบบการจัดการที่ขอรับการรับรอง รวมถึงการนำไปปฏิบัติ เพื่อประกอบการนัดหมายการตรวจประเมินขั้นตอนที่ 2

เอกสาร : หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองระบบการจัดการ	
โดย : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	หน้า 6

- **การตรวจประเมินขั้นตอนที่ 2 (Stage 2 audit)** หมายถึง การตรวจประเมินเพื่อการรับรอง ซึ่งจะดำเนินการตรวจประเมิน ณ สถานประกอบการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความสอดคล้องและประสิทธิผลของการนำระบบที่ขอรับการรับรองไปปฏิบัติ
- **การตรวจติดตามผล (Surveillance Audit)** หมายถึง การตรวจประเมินเพื่อติดตามการดำเนินการในช่วงอายุการรับรอง เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าระบบการจัดการยังคงเป็นไปตามเกณฑ์การตรวจประเมินที่กำหนด
- **การตรวจประเมินเพื่อต่ออายุ (Re-Certification Audit)** หมายถึง การตรวจประเมินเพื่อต่ออายุการรับรอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการทบทวนระบบการจัดการของผู้ได้รับการรับรองอีกครั้งว่าผู้ได้รับการรับรองมีการนำเกณฑ์การตรวจประเมินไปปฏิบัติ และยังมีประสิทธิผลอยู่ ซึ่งการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุดังกล่าวจะดำเนินการก่อนหนังสือรับรองสิ้นอายุ
- **การตรวจประเมินกรณีพิเศษ** หมายถึง การตรวจประเมินเพื่อขยายขอบข่ายการรับรองหรือการตรวจประเมินแบบเร่งล่วงหน้าระยะเวลาสั้น ๆ เพื่อสืบสวนข้อร้องเรียน ติดตามการเปลี่ยนแปลงของลูกค้า หรือติดตามสถานะการถูกพักใช้
- **การตรวจประเมินทางไกล (Remote Audit)** หมายถึง การอำนวยความสะดวกในการตรวจประเมินของหน่วยตรวจสอบรับรองจากสถานที่อื่นนอกเหนือจากการเข้าตรวจประเมินด้วยตัวบุคคล ณ สถานประกอบการ/สถานที่ที่จะตรวจประเมิน ด้วยการใช้เทคโนโลยีในการเก็บข้อมูล ทบทวนข้อมูล สัมภาษณ์ผู้รับการตรวจประเมิน รวมถึงการสุ่มตรวจพื้นที่ปฏิบัติงานที่สนใจและการสังเกตการณ์หน้างาน
- **การตรวจประเมินแบบบูรณาการ (Integrated Audit)** หมายถึง การตรวจประเมินแบบบูรณาการระหว่างมาตรฐานต่าง ๆ ที่สำนักงานเปิดให้บริการแก่ลูกค้า และต้องมีการดำเนินการกิจกรรมร่วมกันในระบบการจัดการที่ขอรับการรับรองตามที่สำนักงานกำหนด
- **การตรวจประเมินแบบรวมระบบ (Combined Audit)** หมายถึง การตรวจประเมินรวมระบบระหว่างมาตรฐานต่าง ๆ ที่สำนักงานเปิดให้บริการแก่ลูกค้า และลูกค้ามีความประสงค์ให้สำนักงานดำเนินการตรวจประเมินพร้อมกันในทุกๆ ระบบที่ลูกค้าดำเนินการ
- **ระบบการจัดการแบบบูรณาการ (Integrated Management System)** หมายถึง ระบบการจัดการที่มีการนำข้อกำหนดของมาตรฐานระบบการจัดการมากกว่า 1 ระบบ ไปปฏิบัติ โดยมีการดำเนินการในกิจกรรมร่วมกัน ได้แก่ นโยบายและวัตถุประสงค์ การประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร การตรวจประเมินภายใน การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน การควบคุมเอกสารและข้อมูล และมีหน้าที่ความรับผิดชอบและสนับสนุนการจัดการร่วมกัน
- **ระบบการจัดการแบบรวมระบบ (Combined Management System)** หมายถึง ระบบการจัดการที่มีการนำข้อกำหนดของมาตรฐานระบบการจัดการมากกว่า 1 ระบบ ไปปฏิบัติแต่ไม่มีการดำเนินการในกิจกรรมร่วมกัน
- **คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์** หมายถึง คณะบุคคลที่แต่งตั้งโดยสำนักงาน เพื่อพิจารณาคำอุทธรณ์ และให้ข้อเสนอแนะการดำเนินการต่อสำนักงาน
- **การอุทธรณ์** หมายถึง การไม่เห็นด้วยต่อผลการพิจารณา หรือมาตรการใด ๆ ที่ผู้ตัดสินใจการรับรอง และคณะกรรมการพักใช้ เพิกถอน ได้พิจารณาตัดสินแล้ว หรือมีปัญหาในผลการพิจารณาหรือมาตรการนั้น ๆ และต้องการให้ผู้ตัดสินใจการรับรอง และคณะกรรมการพักใช้ เพิกถอนทำการทบทวนผลการพิจารณาใหม่

เอกสาร : หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองระบบการจัดการ	
โดย : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	หน้า 7

- การร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงานของ ผู้ตัดสิน การรับรอง คณะกรรมการพักใช้ เพิกถอน คณะทำงานพิจารณาอุทธรณ์ ผู้ตรวจประเมิน หรือบุคลากรของสำนักงาน และผู้ได้รับการรับรอง

- หน่วยรับรองระบบงาน (Accreditation Body) หมายถึง หน่วยงานที่ให้การรับรองระบบงานของ หน่วยรับรอง

2. หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข

2.1 คุณสมบัติของผู้ยื่นคำขอ

ยื่นคำขอต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

- (1) เป็นผู้ประกอบกิจการที่ขอรับการรับรอง
- (2) ไม่เป็นผู้ถูกเพิกถอนการรับรองจากสำนักงาน เว้นแต่พ้นระยะเวลา 180 วัน มาแล้ว
- (3) อยู่ในขอบข่ายและพื้นที่ตามที่สำนักงานกำหนด

สำนักงาน สงวนสิทธิ์ในการยกเลิกคำขอรับการรับรอง ในกรณีที่ ผู้ยื่นคำขอไม่พร้อมที่จะรับการตรวจประเมินหรือไม่ดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องภายในระยะเวลา 1 ปี นับจากวันยื่นคำขอรับการรับรอง และหลังจากที่สำนักงาน ได้มีการดำเนินการติดตามความคืบหน้าจากผู้ยื่นคำขอแล้ว

2.2 ขอบข่าย พื้นที่ และภาษาที่ใช้ในการตรวจประเมิน

สำนักงานให้การรับรองระบบการจัดการตาม ขอบข่าย พื้นที่ และภาษาที่ใช้การตรวจประเมินเพื่อการรับรอง ดังนี้

- 1.1.1 ขอบข่ายการให้การรับรอง ให้การรับรองระบบการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001
- 1.1.2 พื้นที่ในการให้การรับรอง ให้บริการรับรองทุกพื้นที่ในประเทศไทย
- 1.1.3 ภาษาที่ใช้ในการตรวจประเมินใช้ภาษาไทยเป็นหลัก หากผู้ยื่นคำขอประสงค์จะให้ใช้ภาษาต่างประเทศในการตรวจประเมิน สำนักงานสงวนสิทธิ์ที่จะให้มีการตกลงเป็นแต่ละกรณีไป

2.3 การยื่นคำขอรับการรับรอง และการรับรอง

2.3.1 ก่อนการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง ผู้ยื่นคำขอต้องมีการนำระบบการจัดการที่ขอรับการรับรองหรือระบบการจัดการที่ขอการรับรองทั้งหมด (กรณีแบบรวมระบบ) ไปปฏิบัติแล้ว รวมทั้งมีการดำเนินการกิจกรรมการตรวจประเมินภายใน และการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารแล้ว

2.3.1.1 การขอรับการรับรอง ให้ยื่นคำขอต่อสำนักงานพร้อมหลักฐานและเอกสารต่าง ๆ ที่เป็นปัจจุบัน ซึ่งรวมถึงเอกสารระบบการจัดการที่ขอรับการรับรองของผู้ยื่นคำขอตามแบบยื่นคำขอ (FM-44)

2.3.1.2 เมื่อสำนักงาน ได้รับแบบยื่นคำขอแล้ว จะดำเนินการตามขั้นตอนการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง ดังนี้

- (1) พิจารณาแบบยื่นแบบคำขอรับการตรวจประเมินระบบการจัดการ และรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้ยื่นคำขอ หากมีรายละเอียดที่จำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขจะแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบ

เอกสาร : หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองระบบการจัดการ	
โดย : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	หน้า 8

- (2) สำนักงานจะมีการแต่งตั้งคณะผู้ตรวจประเมิน และดำเนินการตรวจประเมินตามขั้นตอนที่กำหนดในเอกสารหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการตรวจประเมินระบบการจัดการ (RE-02) ซึ่งประกอบด้วย 2 ขั้นตอน คือ การตรวจประเมินขั้นตอนที่ 1 (Stage 1 audit) และการตรวจประเมินขั้นตอนที่ 2 (Stage 2 audit)
 - (3) สรุปข้อคิดเห็นนำเสนอผู้ตัดสินใจการรับรอง เพื่อพิจารณาตัดสินให้การรับรองหรือปฏิเสธการรับรอง
- 2.3.1.3 ผู้ยื่นคำขอต้องยินยอมให้หน่วยรับรองระบบงานเข้าร่วมสังเกตการณ์การตรวจประเมินของผู้ตรวจประเมินของสำนักงาน ณ สถานที่ประกอบกิจการของผู้ยื่นคำขอภายใต้ขอบข่ายที่สำนักงานขอรับการรับรองระบบงานหรือได้รับการรับรองระบบงานแล้วได้ตลอดเวลาเมื่อถูกเลือกจากสำนักงาน และหน่วยรับรองระบบงาน
- 2.3.1.4 ผู้ยื่นคำขอต้องจัดเตรียมสิ่งจำเป็นทั้งหมดสำหรับการดำเนินการตรวจประเมิน ซึ่งรวมถึงการจัดเตรียมเอกสารเพื่อใช้ในการตรวจประเมิน การเข้าถึงกระบวนการและพื้นที่บันทึกคุณภาพ และบุคลากรทั้งหมด เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการตรวจประเมินเพื่อการรับรอง การตรวจติดตามผล การตรวจประเมินเพื่อต่ออายุ การตรวจติดตามการแก้ไขความไม่สอดคล้อง และการตรวจติดตามข้อร้องเรียน
- 2.3.1.5 กรณีการตรวจประเมินทางไกล (Remote Audit) สำนักงาน จะดำเนินการประสานงานกับผู้ยื่นคำขอในการเตรียมเอกสาร ข้อมูล สิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งต่าง ๆ ที่จำเป็นให้กับคณะผู้ตรวจประเมินสำหรับการตรวจประเมินทางไกล ดังนี้
- (1) การยืนยันสถานที่สำหรับการตรวจประเมินทางไกล (Remote Audit) สำหรับกรณีที่มีการตรวจประเมินทางไกล ณ สถานที่ของลูกค้า
 - (2) การประสานงานกับผู้แทนองค์กร ในการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก การจัดการ และการประสานงานสำหรับการตรวจประเมิน รวมถึงล่ามแปลภาษา (กรณีที่จำเป็น)
 - (3) การจัดเตรียมแฟ้มข้อมูล โครงการ และรายงานต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงได้
 - (4) การจัดเตรียมเอกสารขั้นตอนปฏิบัติงาน และเอกสารสำหรับกระบวนการทำงานของผู้ยื่นคำขอที่จะใช้ในการตรวจประเมิน ข้อมูลสารสนเทศบางรายการที่จะต้องจัดส่งให้แก่กลุ่มผู้ตรวจประเมินทบทวนก่อนที่จะตรวจประเมินทางไกล เช่น แฟ้มรายงานไฟล์เอกสาร ข้อมูล บันทึกต่าง ๆ เป็นต้น
 - (5) การจัดเตรียมหลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นกับระบบการจัดการที่ได้รับ การรับรอง
- 2.3.1.6 กรณีองค์กรหลายสาขา กำหนดให้ผู้ยื่นคำขอต้องมีสำนักงานส่วนกลางเป็นผู้กำกับดูแลหน่วยงานสาขา และมีการควบคุมดูแลประสิทธิภาพของระบบซึ่งรวมถึงการรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้ยื่นคำขอแจ้งความจำนงค์ต่อสำนักงานเพื่อสำนักงานจะดำเนินการตรวจประเมิน ณ สำนักงานส่วนกลาง และสุ่มตรวจประเมินหน่วยงานสาขาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการตรวจประเมินระบบการจัดการ (RE-02)
- 2.3.1.7 กรณีตรวจประเมินแบบบูรณาการ กำหนดให้ผู้ยื่นคำขอต้องมีการดำเนินการกิจกรรมร่วมกันในระบบการจัดการที่ขอรับการรับรอง โดยผู้ยื่นคำขอแจ้งความจำนงค์ต่อสำนักงานเพื่อสำนักงานจะดำเนินการตรวจประเมินตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการตรวจประเมินระบบการจัดการ (RE-02)

เอกสาร : หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองระบบการจัดการ	
โดย : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	หน้า 9

- 2.3.1.8 กรณีตรวจประเมินแบบรวมระบบ กรณีผู้ยื่นคำขอมีการจัดทำระบบการจัดการมากกว่า 1 ระบบ แต่ไม่มีการดำเนินการกิจกรรมร่วมกันในระบบการจัดการที่ขอการรับรอง โดยผู้ยื่นคำขอแจ้งความจำนงค์ต่อสำนักงานเพื่อสำนักงานจะดำเนินการตรวจประเมินตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการตรวจประเมินระบบการจัดการ (RE-02)
- 2.3.1.9 กรณีองค์กรมีสถานที่ดำเนินการชั่วคราว กำหนดให้ผู้ยื่นคำขอต้องแจ้งให้สำนักงานทราบ เพื่อสำนักงานจะได้พิจารณาดำเนินการตรวจประเมิน ณ สำนักงานส่วนกลาง และสุ่มตรวจประเมินสถานที่ดำเนินการชั่วคราวตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการตรวจประเมินระบบการจัดการ (RE-02)
- 2.3.1.10 เมื่อผู้ตัดสินใจการรับรองได้อนุมัติให้การรับรองแล้ว สำนักงานจะออกหนังสือรับรอง โดยมีผลนับถัดจากวันที่ที่ผู้ตัดสินใจการรับรองมีมติให้การรับรอง หนังสือรับรองมีอายุคราวละ 3 ปี และไม่สามารถโอนหนังสือรับรองให้แก่ผู้อื่นได้
- 2.3.1.11 กรณีองค์กรหลายสาขา เมื่อผู้ตัดสินใจการรับรองได้อนุมัติให้การรับรองแล้ว สำนักงานจะออกหนังสือรับรองโดยระบุชื่อและที่อยู่ของสำนักงานส่วนกลาง และชื่อและที่อยู่ของสาขาต่าง ๆ โดยหากไม่สามารถระบุชื่อและที่อยู่ของสาขาต่าง ๆ ได้ สำนักงานจะจัดทำใบแนบที่แสดงชื่อและที่อยู่ของสาขาเพิ่มเติม
- 2.3.1.12 การออกหนังสือรับรองสำหรับผู้ได้รับการรับรองในขอบข่ายที่สำนักงานได้รับการรับรองระบบงานจากหน่วยรับรองระบบงาน จะมีการแสดงเครื่องหมายรับรองของสำนักงาน ควบคู่กับเครื่องหมายรับรองระบบงานของหน่วยรับรองระบบงานที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่ขอบข่ายการรับรองของผู้ได้รับการรับรองจากสำนักงานไม่อยู่ภายใต้ขอบข่ายที่สำนักงานได้รับการรับรองระบบงาน สำนักงานจะออกหนังสือรับรองที่แสดงเฉพาะเครื่องหมายรับรองของสำนักงาน
- 2.3.1.13 ผู้ได้รับการรับรองสามารถใช้ชื่อสำนักงานในการอ้างอิงถึงการได้รับการรับรองระบบการจัดการได้ตามที่กำหนดในหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการใช้เครื่องหมายรับรองระบบการจัดการ
- 2.3.1.14 ผู้ได้รับการรับรองสามารถแสดงเครื่องหมายรับรองเฉพาะระบบการจัดการที่ได้รับการรับรอง และแสดงเครื่องหมายรับรองระบบงานได้ในขอบข่ายและระบบการจัดการที่สำนักงานได้รับการรับรองระบบงาน
- 2.3.1.15 การแสดงเครื่องหมายรับรองและ/หรือเครื่องหมายรับรองระบบงานให้เป็นไปตามรูปแบบและวิธีแสดงเครื่องหมายรับรองและเครื่องหมายรับรองระบบงานที่กำหนดในหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการใช้เครื่องหมายรับรองระบบการจัดการ
- 2.3.1.16 กรณีผู้ได้รับการรับรองมีการขอยกเลิกการรับรองระบบการจัดการที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานหรือผู้ได้รับการรับรองไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่สำนักงานกำหนด และส่งผลต่อการเพิกถอนการรับรอง ผู้ได้รับการรับรองต้องส่งคืนหนังสือรับรองให้แก่สำนักงาน และห้ามผู้ได้รับการรับรองดังกล่าวนำเครื่องหมายรับรองและ/หรือเครื่องหมายรับรองระบบงานไปใช้หรือแสดง ณ ที่ใด ๆ
- 2.3.1.17 การเปลี่ยนแปลงขอบข่ายการรับรองให้ดำเนินการแจ้งสำนักงานพิจารณา หากไม่มีผลกระทบต่อระบบ (เช่น การลดขอบข่ายการรับรอง) สำนักงาน จะนำเสนอผู้ตัดสินใจการรับรองพิจารณา เมื่อผู้ตัดสินใจการรับรอง อนุมัติการเปลี่ยนแปลงขอบข่ายแล้ว สำนักงานจะออกรับรองหนังสือฉบับใหม่แทนฉบับเดิม โดยมีอายุเท่ากับหนังสือรับรองฉบับเดิมที่เหลืออยู่ ทั้งนี้ ผู้ได้รับ

เอกสาร : หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองระบบการจัดการ	
โดย : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	หน้า 10

การรับรองต้องส่งคืนหนังสือรับรองฉบับเดิมให้แก่สำนักงาน หากมีผลกระทบต่อระบบการจัดการ (เช่น การขยายขอบข่ายการรับรอง) สำนักงานจะดำเนินการตรวจประเมินกรณีพิเศษ โดยดำเนินการเช่นเดียวกับการตรวจประเมินขั้นตอนที่ 2 ตามที่กำหนดในหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการตรวจประเมินระบบการจัดการ (RE-02) หรือดำเนินการตรวจประเมินพร้อมกับการตรวจติดตามผลการรักษาระบบ (Surveillance Audit) ก่อนที่จะนำเสนอผู้ตัดสินใจการรับรอง พิจารณาอนุมัติการขยายขอบข่ายการรับรองดังกล่าว รวมถึงสำนักงานจะออกหนังสือรับรองฉบับใหม่แทนฉบับเดิม โดยมีอายุการรับรองเท่ากับฉบับเดิมที่เหลืออยู่ ทั้งนี้ ผู้ได้รับการรับรองต้องส่งคืนหนังสือรับรองฉบับเดิมให้แก่สำนักงาน

2.4 เงื่อนไขสำหรับผู้ได้รับการรับรอง

ผู้ได้รับการรับรอง ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขดังต่อไปนี้

- 2.4.1 ต้องรักษาไว้ซึ่งระบบการจัดการที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐานระบบการจัดการตลอดระยะเวลาที่ได้รับการรับรอง
- 2.4.2 อ้างถึงการรับรองหรือชื่อสำนักงานเฉพาะกิจการ ขอบข่าย และระบบการจัดการที่ได้รับการรับรอง และ/หรือการรับรองภายใต้ขอบข่ายที่ได้รับการรับรองระบบงานเท่านั้น
- 2.4.3 ห้ามทำข้อความหรือใช้ข้อความใด ๆ ที่ส่งผลให้เกิดการเข้าใจผิดเกี่ยวกับสำนักงานหรือการได้รับการรับรอง
- 2.4.4 ต้องไม่นำชื่อสำนักงาน/หนังสือรับรอง/เครื่องหมายรับรอง/เครื่องหมายรับรองระบบงาน/การให้การรับรอง ไปใช้ในทางที่ทำให้เกิดความเสียหายและลดความน่าเชื่อถือต่อระบบการจัดการหรือสำนักงาน หรืออ้างถึงการรับรองและ/หรือการรับรองภายใต้ขอบข่ายที่ได้รับการรับรองระบบงาน ที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด
- 2.4.5 ยุติการใช้สิ่งพิมพ์สื่อโฆษณาที่มีการอ้างถึงชื่อสำนักงาน/การได้รับการรับรอง และ/หรือการรับรองภายใต้ขอบข่ายที่ได้รับการรับรองระบบงานนั้นอยู่ทั้งหมด เมื่อมีการพักใช้ การเพิกถอน หรือการยกเลิกรับรองไม่ว่าด้วยสาเหตุใด
- 2.4.6 ระบุให้ชัดเจนในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าว่าหนังสือรับรอง หรือการได้รับการรับรอง และ/หรือการรับรองภายใต้ขอบข่ายที่ได้รับการรับรองระบบงาน ไม่สามารถนำไปใช้โดยนัยว่าสำนักงานและ/หรือหน่วยรับรองระบบงานให้ความเห็นชอบต่อผลิตภัณฑ์ กระบวนการ หรือบริการด้วย
- 2.4.7 ต้องไม่นำเครื่องหมายรับรอง/เครื่องหมายรับรองระบบงาน ไปใช้ในรายงาน หรือหนังสือรับรอง ผลการทดสอบ การสอบเทียบ หรือการตรวจ หรือเอกสารอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
- 2.4.8 ไม่จัดทำข้อความหรืออนุญาตให้จัดทำข้อความที่เกี่ยวข้องกับการรับรองที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด และไม่ทำให้ผู้อื่นเข้าใจได้ว่าการรับรองครอบคลุมกิจกรรมที่อยู่นอกขอบข่ายการรับรอง
- 2.4.9 ต้องไม่ใช่หรือไม้อนุญาตให้ใช้หนังสือรับรองหรือส่วนหนึ่งของหนังสือรับรองในลักษณะที่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด รวมทั้งแก้ไขสาระการโฆษณา สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อประชาสัมพันธ์เมื่อถูกลดขอบข่าย
- 2.4.10 หากมีการเปลี่ยนแปลงใดที่มีผลกระทบต่อระบบการจัดการที่ได้รับการรับรองในสาระสำคัญต่อการรับรอง ให้แจ้งสำนักงานทราบ เช่น การเปลี่ยนแปลงสถานะทางกฎหมาย สถานะทางการค้า องค์การหรือเจ้าของ ฝ่ายบริหาร ที่อยู่ สถานที่ติดต่อ ขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง การเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญของระบบการจัดการ และกระบวนการ เป็นต้น เพื่อสำนักงานจะได้พิจารณาดำเนินการต่อไป

เอกสาร : หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองระบบการจัดการ	
โดย : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	หน้า 11

- 2.4.11 การเปลี่ยนแปลงในข้อ 2.4.10 หากสำนักงาน พิจารณาแล้วเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีผลกระทบต่อระบบการจัดการที่ได้รับการรับรอง อาจพิจารณาดำเนินการตรวจประเมินเพิ่มตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการตรวจประเมินระบบการจัดการ (RE-02)
- 2.4.12 ต้องยินยอมให้หน่วยรับรองระบบงาน หรือหน่วยงานระหว่างประเทศ เข้าร่วมสังเกตการณ์การตรวจประเมินของผู้ตรวจประเมินของสำนักงาน ณ สถานประกอบการของผู้ที่ได้รับการรับรองได้ตลอดเวลาเมื่อถูกเลือกจากสำนักงาน และหน่วยรับรองระบบงาน
- 2.4.13 ต้องให้ความร่วมมือแก่สำนักงานในการตรวจประเมินทุกครั้ง
- 2.4.14 ต้องจัดเตรียม และส่งมอบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรองที่เป็นปัจจุบันให้แก่สำนักงานเมื่อได้รับการร้องขอ
- 2.4.15 ต้องจัดให้มีมาตรการและจัดหาอุปกรณ์ป้องกันอุบัติเหตุที่จำเป็นแก่ผู้ตรวจประเมิน ผู้เชี่ยวชาญ ของสำนักงาน และหน่วยรับรองระบบงาน ในการตรวจประเมินทุกครั้ง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่
- 2.4.16 ต้องจัดเตรียมสิ่งจำเป็นทั้งหมดสำหรับการดำเนินการตรวจประเมิน ซึ่งรวมถึงการจัดเตรียมเอกสารเพื่อใช้ในการตรวจสอบ การเข้าถึงกระบวนการและพื้นที่ บันทึกคุณภาพ และบุคลากรทั้งหมด เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามผล และการแก้ไขข้อร้องเรียน
- 2.4.17 ต้องจัดทำและเก็บรักษานบันทึกข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการกับข้อร้องเรียนทั้งหมดเกี่ยวกับกิจการและขอบข่ายที่ได้รับการรับรองไว้ และต้องมอบบันทึกข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการให้แก่สำนักงาน เมื่อได้รับการร้องขอ
- 2.4.18 หากประสงค์จะยกเลิกการรับรอง ให้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้สำนักงานทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 90 วัน
- 2.4.19 กรณีผู้ได้รับการรับรองต้องการโอนการรับรองจากหน่วยรับรองอื่น ให้แจ้งสำนักงานทราบเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อดำเนินการพิจารณาว่าอยู่ในเงื่อนไขที่กำหนดไว้หรือไม่ หากสามารถโอนการรับรองได้ สำนักงานจะดำเนินการทบทวนข้อมูลการรับรองของผู้ขอโอนการรับรองหรือดำเนินการตรวจเยี่ยม ณ สถานประกอบการของผู้ขอโอนการรับรองเพิ่มเติมเพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เหมาะสมเพียงพอในการสรุปผลการทบทวนข้อมูลของผู้ขอโอนการรับรอง จากนั้นสำนักงานนำเสนอผู้ตัดสินใจการรับรองพิจารณาให้การรับรองใหม่ หนังสือรับรองฉบับใหม่มีอายุเท่ากับหนังสือรับรองฉบับเดิมที่เหลืออยู่
- 2.4.20 การโอนกิจการและการย้ายสถานที่ประกอบการ ให้ผู้ได้รับการรับรองแจ้งสำนักงานทราบเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อดำเนินการตรวจประเมินเพื่อเสนอผู้ตัดสินใจพิจารณาให้การรับรองใหม่ และพิจารณายกเลิกหนังสือรับรองฉบับเดิม หนังสือรับรองฉบับใหม่มีอายุเท่ากับหนังสือรับรองฉบับเดิมที่เหลืออยู่ ทั้งนี้ ผู้ได้รับการรับรองต้องส่งคืนหนังสือรับรองฉบับเดิมให้แก่สำนักงาน

2.5 การตรวจติดตามผล และการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุ

- 2.5.1 สำนักงานจะดำเนินการตรวจติดตามผลเพื่อติดตามการรักษาระบบที่ได้รับการรับรอง ทั้งนี้ กำหนดให้มีการตรวจติดตามผลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง นับจากวันตัดสินใจการรับรองสำหรับการตรวจติดตามผลปีที่ 1 และการตรวจติดตามผลปีต่อ ๆ ไปภายใน 360 วัน นับจากการตรวจติดตามผลครั้งก่อน หากผู้ได้รับการรับรองมีเหตุผลความจำเป็นหรือเหตุฉุกเฉินที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ให้สำนักงานพิจารณาดำเนินการ และ/หรือนำเสนอผู้ตัดสินใจการรับรอง เพื่อทราบหรือพิจารณาแล้วแต่กรณี

เอกสาร : หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองระบบการจัดการ	
โดย : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	หน้า 12

- 2.5.3 สำนักงานสงวนสิทธิ์ในการดำเนินการตรวจประเมินกรณีพิเศษ โดยแจ้งให้ทราบล่วงหน้าในระยะเวลาอันสั้น (Short notice audit) สำหรับผู้ได้รับการรับรองในบางกรณีที่มีความจำเป็น เช่น
- (1) ต้องมีการสืบสวนข้อร้องเรียนของผู้ได้รับการรับรอง
 - (2) ทบทวนหรือติดตามผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบการจัดการที่ได้รับการรับรองในสาระที่สำคัญ เช่น การเปลี่ยนแปลงสถานะทางกฎหมาย สถานะทางการค้า องค์กรหรือเจ้าของฝ่ายบริหาร ชื่อ ที่อยู่สถานประกอบการ ขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง และการเปลี่ยนแปลงที่มีนัยสำคัญของระบบการจัดการ และกระบวนการ
 - (3) ติดตามผลการพักใช้การรับรอง

2.5.4 การตรวจประเมินเพื่อต่ออายุ

สำนักงานจะดำเนินการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุการรับรองโดยผู้ยื่นคำขอ ต้องดำเนินการยื่นแบบคำขอ (FM-44) ก่อนหนังสือรับรองหมดอายุล่วงหน้าอย่างน้อย 180 วัน จากนั้นสำนักงานจะดำเนินการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุให้แล้วเสร็จก่อนหนังสือรับรองหมดอายุ

2.6 การขยายหรือลดขอบข่ายการรับรอง การพักใช้ การเพิกถอน และการยกเลิกการรับรอง

2.6.1 การขยายขอบข่ายการรับรอง

2.6.1.1 กรณีขยายขอบข่ายการรับรอง ให้ยื่นคำขอต่อสำนักงาน และชำระค่าธรรมเนียมตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่สำนักงานประกาศกำหนด โดยสำนักงานจะดำเนินการตรวจประเมินตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการตรวจประเมินระบบการจัดการ (RE-02) ซึ่งจะตรวจประเมินกิจกรรมที่ขอขยายสาขาหรือขอบข่ายการรับรองและอาจสุ่มตรวจที่สาขาใด ๆ ของผู้รับการตรวจประเมินที่เกี่ยวข้องได้

2.6.1.2 เมื่อตรวจประเมินเป็นที่เรียบร้อยแล้วคณะผู้ตรวจประเมินจะนำเสนอต่อผู้ตัดสินการรับรองเพื่อพิจารณาขยายสาขาหรือเพิ่มขอบข่ายการรับรองแล้ว สำนักงานจะออกหนังสือรับรองฉบับใหม่แทนฉบับเดิมให้ครอบคลุมสาขาหรือขอบข่ายที่ได้รับการรับรองทั้งหมด และให้หนังสือรับรองฉบับใหม่มีวันสิ้นอายุเท่ากับวันสิ้นอายุของหนังสือรับรองฉบับเดิม และต้องส่งคืนหนังสือรับรองฉบับเดิมให้แก่สำนักงาน

2.6.2 การลดขอบข่ายการรับรอง

2.6.2.1 การลดสาขาหรือขอบข่ายการรับรอง ผู้ได้รับการรับรองอาจมีได้ในกรณีดังต่อไปนี้

- (1) เลิกประกอบกิจการในบางส่วนของสาขา หรือขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง
- (2) แจ้งความประสงค์ขอลดสาขาหรือขอบข่ายที่ได้รับการรับรองเป็นลายลักษณ์อักษร
- (3) ไม่สามารถรักษาระบบการจัดการที่ได้รับการรับรองในบางส่วนของขอบข่ายที่ได้รับการรับรอง

2.6.2.2 สำนักงานจะนำเสนอผู้ตัดสินการรับรอง เพื่อพิจารณาลดขอบข่ายการรับรองและออกหนังสือรับรองฉบับใหม่แทนฉบับเดิมตามขอบข่ายที่คงเหลือ โดยจะมีอายุการรับรองเท่ากับหนังสือรับรองฉบับเดิมที่คงเหลืออยู่ ทั้งนี้ ผู้ได้รับการรับรองต้องส่งคืนหนังสือรับรองฉบับเดิมให้แก่สำนักงาน

เอกสาร : หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองระบบการจัดการ	
โดย : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	หน้า 13

2.6.3 การพักใช้การรับรอง

กรณีที่ได้รับ การรับรองไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่สำนักงานกำหนด และ/หรือ ไม่ปฏิบัติตามระบบการจัดการที่ได้รับการรับรอง และไม่แก้ไขปรับปรุงความไม่สอดคล้อง และ/หรือ การไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข และ/หรือ การไม่ปฏิบัติตามระบบการจัดการที่ได้รับการรับรอง ภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือไม่ยินยอมให้สำนักงานดำเนินการตรวจติดตามผลหรือตรวจประเมินเพื่อต่ออายุตามความถี่ที่กำหนด หรือผู้ได้รับการรับรองแจ้งความประสงค์ขอพักใช้การรับรอง สำนักงานจะนำเสนอคณะกรรมการพักใช้ เพิกถอน เพื่อพิจารณาพักใช้การรับรอง โดยกำหนดระยะเวลาไม่เกิน 180 วันนับจากวันมีมติ และสำนักงานจะนำเสนอคณะกรรมการพักใช้ เพิกถอน เพื่อพิจารณายุติการพักใช้การรับรองหากพบว่าผู้ถูกพักใช้ได้มีการแก้ไขเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

2.6.4 การเพิกถอนการรับรอง

กรณีที่ได้รับ การรับรองมีลักษณะตามกรณีใดกรณีหนึ่งหรือหลายกรณี ดังนี้

- (1) ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด และส่งผลกระทบร้ายแรงต่อการรับรอง
- (2) ไม่ปฏิบัติตามระบบการจัดการที่ได้รับการรับรอง ในสาระสำคัญ
- (3) ไม่ดำเนินการแก้ไขหลังจากถูกพักใช้การรับรอง
- (4) มีข้อร้องเรียนที่สำนักงานพิจารณาแล้วเห็นว่า อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อการรับรอง

สำนักงานจะนำเสนอคณะกรรมการพักใช้ เพิกถอน เพื่อพิจารณาเพิกถอนการรับรอง ทั้งนี้ ผู้ได้รับการรับรองต้องส่งคืนหนังสือรับรองให้แก่สำนักงาน

2.6.5 การยกเลิกการรับรอง

สำนักงานจะพิจารณานำเสนอผู้ตัดสินใจการรับรอง พิจารณายกเลิกการรับรอง ในกรณีดังต่อไปนี้

- (1) ผู้ได้รับการรับรองเลิกประกอบกิจการที่ได้รับการรับรอง
- (2) ผู้ได้รับการรับรองเป็นบุคคลล้มละลาย
- (3) ผู้ได้รับการรับรองแจ้งขอยกเลิกการรับรองเป็นลายลักษณ์อักษร

2.7 การอุทธรณ์ การร้องเรียน

2.7.1 การอุทธรณ์

- (1) ผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ได้รับการรับรองสามารถยื่นอุทธรณ์ได้ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่สำนักงานมีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาหรือรับทราบผลอย่างเป็นทางการ โดยการยื่นอุทธรณ์ต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรยื่นต่อสำนักงานผ่านช่องทางไปรษณีย์ลงทะเบียน หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ audit_support@etda.or.th
- (2) สำนักงานจะพิจารณาอุทธรณ์ และแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบภายใน 60 วัน นับตั้งแต่วันที่สำนักงานได้รับคำอุทธรณ์ ทั้งนี้ หากการพิจารณาไม่เสร็จสิ้น ภายใน 60 วัน ให้สามารถขยายเวลาได้อีก 30 วัน โดยต้องแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ได้รับการรับรอง รับทราบถึงการขยายเวลาการพิจารณาอุทธรณ์
- (3) ระหว่างการพิจารณาคำอุทธรณ์ยังไม่สิ้นสุด ให้ถือว่าผลการพิจารณาเดิมมีผลบังคับใช้อยู่
- (4) ผลการพิจารณาอุทธรณ์ให้ถือเป็นที่สุด
- (5) ผู้ยื่นอุทธรณ์เป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายในการพิจารณาอุทธรณ์ทั้งหมด เว้นแต่กรณีที่ผลพิจารณาอุทธรณ์ เห็นว่าผลการพิจารณา หรือมาตรการใด ๆ ที่เป็นเหตุแห่งการอุทธรณ์เกิดจากความผิดพลาดของสำนักงาน

เอกสาร : หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองระบบการจัดการ	
โดย : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	หน้า 14

2.7.2 การร้องเรียน

- (1) ผู้ร้องเรียน สามารถยื่นข้อร้องเรียนได้ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ใช้บริการจากสำนักงาน โดยการยื่นข้อร้องเรียนต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรยื่นต่อสำนักงานผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน www.etda.or.th หรือโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์ลงทะเบียน
- (2) ผู้พิจารณาข้อร้องเรียน จะพิจารณาข้อร้องเรียน และแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบภายใน 45 วันนับตั้งแต่วันที่สำนักงานได้รับข้อร้องเรียน

หมายเหตุ การพิจารณา ตัดสิน สื่อสาร ต้องดำเนินการโดยผู้ที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียเรื่องอุทธรณ์ หรือร้องเรียนนั้น ๆ

2.8 การรักษาความลับ

- 2.8.1 สำนักงานจะเก็บรักษาข้อมูลและเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับจากผู้ยื่นคำขอ หรือ ผู้ได้รับการรับรอง ไว้เป็นความลับ รวมถึงข้อมูลที่เป็นความลับที่สำนักงาน ได้จากแหล่งอื่นด้วย แต่จะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้ยื่นคำขอหรือผู้ได้รับการรับรอง อันเนื่องมาจากการเปิดเผยความลับ โดยบุคคลอื่นเว้นแต่จะเกิดขึ้นจากการกระทำของสำนักงาน
- 2.8.2 ในกรณีหน่วยงานอื่น ๆ สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับของผู้ยื่นคำขอ หรือ ผู้ได้รับการรับรอง สำนักงานจะดำเนินการในการให้หน่วยงานดังกล่าวมีการปฏิบัติเช่นเดียวกันกับสำนักงานในเรื่องของการรักษาความลับ
- 2.8.3 ข้อมูลที่สำนักงานสามารถเปิดเผยได้ ได้แก่ ข้อมูลในทะเบียนรายชื่อผู้ได้รับการรับรอง รายชื่อผู้ถูกพักใช้การรับรอง เพิกถอนการรับรอง และยกเลิกการรับรอง
- 2.8.4 การเปิดเผยข้อมูลนอกเหนือจากข้อ 2.8.3 จะสามารถดำเนินการได้ตามที่กฎหมายกำหนด หรือได้รับการยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ได้รับการรับรอง

2.9 การแจ้งการเปลี่ยนแปลง

- 2.9.1 ในกรณีที่มีการแก้ไขหลักเกณฑ์และเงื่อนไขใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรอง สำนักงานจะแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอ หรือ ผู้ได้รับการรับรอง และหน่วยรับรองระบบงานทราบ เช่น ผ่านเว็บไซต์ของสำนักงาน เป็นต้น
- 2.9.2 ผู้ได้รับการรับรองต้องปรับปรุงแก้ไขระบบการจัดการตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่สำนักงานแจ้งให้ถูกต้องภายในระยะเวลาที่กำหนด จากนั้นสำนักงานจะทำการตรวจประเมินการปรับปรุงแก้ไขของผู้ได้รับการรับรอง

2.10 อื่น ๆ

- 2.10.1 สำนักงานไม่รับผิดชอบในการกระทำใด ๆ ของผู้ได้รับการรับรองที่ได้กระทำไปโดยไม่สุจริต หรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด
- 2.10.2 ผู้ตัดสินการรับรอง จะพิจารณาเพื่อออกหนังสือรับรองฉบับใหม่ให้กับผู้ได้รับการรับรองในกรณีใดกรณีหนึ่ง ดังนี้
 - (1) หนังสือรับรองเดิมสิ้นอายุและได้ดำเนินการตามข้อ 2.5 แล้ว
 - (2) หนังสือรับรองฉบับเดิมชำรุด หรือสูญหาย
 - (3) ผู้ได้รับการรับรองจดทะเบียนเปลี่ยนชื่อใหม่ เปลี่ยนที่อยู่ตามทะเบียนราษฎรและไม่มีผลกระทบต่อระบบการจัดการที่ได้รับการรับรอง

เอกสาร : หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการรับรองระบบการจัดการ	
โดย : สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	หน้า 15

(4) ผู้ได้รับการรับรองมีการขยาย ลด หรือเปลี่ยนแปลงขอบข่ายการรับรอง หนังสือรับรองที่ออกให้ใหม่ตามข้อ (2) ถึง (3) มีอายุเท่ากับหนังสือรับรองเดิมที่เหลืออยู่ ทั้งนี้ในกรณี ข้อ (3) ผู้ได้รับการรับรองต้องส่งคืนหนังสือรับรองฉบับเดิมให้แก่สำนักงาน

2.10.3 สำนักงานจะเผยแพร่รายชื่อผู้ที่ได้รับการรับรอง ถูกพักใช้ เพิกถอนการรับรอง ยกเลิกการรับรอง การเปลี่ยนแปลงขอบข่ายการรับรอง ชื่อ และ/หรือที่อยู่ ให้สาธารณชนทราบบนเว็บไซต์ของ สำนักงาน

2.11 อัตราค่าธรรมเนียม

ค่าธรรมเนียมในการยื่นคำขอการตรวจประเมิน การตรวจประเมินขั้นตอนที่ 1 การตรวจประเมินขั้นตอนที่ 2 การตรวจติดตามผล การตรวจประเมินเพื่อต่ออายุหรือการตรวจประเมินกรณีพิเศษ ตลอดจนหลักเกณฑ์ วิธีการ และ เงื่อนไขการชำระค่าธรรมเนียม ให้เป็นไปตามที่สำนักงานประกาศกำหนด